

Avtal – Matomo från Whitespace

Parter

Detta avtal är ingånget mellan

1. Fora AB, med organisationsnummer 556541-8356 ("Kunden")
2. Whitespace AB, med organisationsnummer 556937-6477 ("Leverantören")

Individuellt kallade för "Part" och gemensamt kallade för "Parterna".

Avtalskonstruktion

Avtalet består av följande delar

1. Detta avtalsdokument
2. Bilaga 1 – Offert "Matomo-tjänsten från Whitespace".
3. Bilaga 2 – Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser Molntjänster version 2014"
4. Bilaga 3 – Foras "IT och informationssäkerhetskrav version 1.0"

Förekommer motstridiga villkor i ovan angivna bilagor så skall de tolkas i ovan angiven prioritetsordning.

Detta avtal reglerar grundläggande förutsättningar för samarbete mellan Parterna.

Kontaktpersoner

Som avtalsansvarig ("Avtalsansvarig") rörande detta avtal är följande personer utsedda:

För Kunden:

Jonas Ardhe, Chefsjurist, jonas.ardhe@fora.se

Christoffer Eile, IT-chef, christoffer.eile@fora.se

För Leverantören: Johan De Geer, VD, johan.de.geer@whitespace.se

Som huvudsaklig kontaktperson ("Kontaktperson") för respektive Part är följande personer utsedda:

För Kunden:

Bert-Ola Persson, Verksamhetsutvecklare IT, bert-ola.persson@fora.se

Camilla Flinkenbro, Digital strateg, camilla.flinkenbro@fora.se

För Leverantören: David Blomberg, försäljning och kundrelationer,
david.blomberg@whitespace.se

Avtalets omfattning

Avtalet omfattar

1. Molndrift av Matomo, enligt beskrivning under rubriken Molndrift av Matomo.
2. Konsulttjänster som utförs av Leverantören på uppdrag av Kunden, enligt beskrivning under rubriken "Uppdragsbeskrivning för konsulttjänster".

Molndrift av Matomo

Leverantören erbjuder molndrift av Matomo åt Kunden ("Molntjänsten") i Leverantörens multi-tenant miljö. I Molntjänsten ingår

1. Drift av molntjänsten med servicenivå BAS. BAS innebär att Leverantören erbjuder en kontinuerlig drift av tjänsten, utan garanterad upptid. Detta innebär att inget prisavdrag, vite eller annan ersättning utgår vid brister i Molntjänstens tillgänglighet.
2. Uppdateringar av de servrar där Molntjänsten drivs.
3. Uppdateringar av Matomo med tillägg.
4. Möjlighet att rapportera in supportärenden för upp till 2 användare. Ärenden som berör fel i tjänsten åtgärdas utan kostnad. Övriga ärenden debiteras till gällande timarvode.
5. Övervakning av Molntjänsten.
6. Backup av Kundens data.
7. Kvartalsvisa avstämningar kring användningen av tjänsten.

Uppgradering till tjänsten "Matomo med privat molndrift från Whitespace" är möjlig inom ramen för detta avtal.

Infrastruktur och informationssäkerhet

Molntjänsten drivs på servrar i Sverige. Enbart personal baserad i Sverige har åtkomst till servrarna.

Leverantören har en väl definierad och i den egna verksamheten väl införd och kommunicerad process för att upprätthålla informationssäkerheten. Leverantörens ledningssystem för informationssäkerhet är utformat för att harmoniera med ISO 27001-standarderna.

Följande stycke i punkt 15.1 i Bilaga 2 gäller ej:

Leverantörens interna säkerhetsföreskrifter ska finnas på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen.

Underleverantören som tillhandahåller infrastrukturen ("Infrastrukturleverantören") där Molntjänsten drivs är Glesys AB. Glesys AB är certifierade inom informationssäkerhet enligt ISO 27001. Om Leverantören byter Infrastrukturleverantör skall Kunden meddelas om detta samt personuppgiftsbiträdesavtalet mellan Parterna uppdateras.

IT och informationssäkerhetskrav

Leverantören åtar sig att följa de krav kring informationssäkerhet som Kunden tillhandahåller i bilaga 3 "IT och informationssäkerhetskrav", med följande tillägg:

1. Avsnitt 3: Leverantören är inte ISO 27001-certifierad. Leverantören har en väl definierad och i den egna verksamheten väl införd och kommunicerad process för att upprätthålla informationssäkerheten. Leverantörens ledningssystem för informationssäkerhet är utformat för att harmoniera med ISO 27001-standarden. Infrastrukturleverantören som Leverantören anlitar för leverans av Molntjänsten är ISO 27001-certifierade.
2. Avsnitt 4.1: Leverantören möter nedanstående krav i sin helhet genom att, på förfrågan, uppvisa dokumentation av Leverantörens ledningssystem för informationssäkerhet:
Kunna uppvisa att Leverantören har strukturerade arbetssätt rörande Informationssäkerhet och på förfrågan från Fora uppvisa dokumentation som stödjer det.

Hantering av personuppgifter

Hantering av personuppgifter

Kunden ansvarar för att lagring och behandling av personuppgifter i Molntjänsten följer svensk lag. Kunden är personuppgiftsansvarig och Leverantören är personuppgiftsbiträde.

Kunden ansvarar för att ett separat personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

Förekommer motstridiga villkor mellan personuppgiftsbiträdesavtalet och bilaga 2 skall följande tolkningsordning gälla:

1. Personuppgiftsbiträdesavtalet
2. Bilaga 2 – Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser Molntjänster version 2014"

Säkerhetsrutiner

Leverantören kommer att följa de säkerhetsrutiner som tillhandahålls av Kunden.

Servicenivåer för supportfunktion

Leverantören tillhandahåller support till Kunden under helgfria vardagar 8 - 17.

Leverantören erbjuder två servicenivåer.

1. Kritiska ärenden, vilket innebär att väsentliga delar av Molntjänsten inte fungerar. För ärenden av den här typen påbörjar Leverantören åtgärd inom 8 arbetstimmar från det att ärendet har rapporterats in via den webbaserade supportportalen.

2. Övriga ärenden, för vilka åtgärd påbörjas enligt överenskommelse med Kunden.

Rapportering av kritiska supportärenden sker via Leverantörens webbportal. Övriga ärenden registreras som uppgifter i Leverantörens projektverktyg.-

Kontaktvägar

Följande kontaktuppgifter gäller för Leverantörens support.

- E-post: support@eu.whitespace.se

Uppgifterna kan komma att ändras.

Uppdragsbeskrivning för konsulttjänster

För uppdrag vars omfattning överstiger 15 000 SEK och som ej avser åtgärd av Kritiska supportärenden skall en uppdragsbeskrivning ("Uppdragsbeskrivning") upprättas av Leverantören, och godkännas av Kunden.

Uppdragsbeskrivningen minst omfatta nedanstående punkter:

- Beskrivning av uppdrag och förslag på genomförande.
- Tidsuppskattning eller fast pris

På begäran av Kunden kan Uppdragsbeskrivningen kompletteras med ytterligare punkter. Ovanstående är ett minimum.

Då Uppdragsbeskrivningen är godkänd av Kunden blir den en del av detta avtal.

Beställningsrutin

Godkännande av uppdrag skall ske via någon av nedanstående kontaktvägar:

- E-post till Leverantörens Avtalsansvarig eller Kontaktperson
- De kontaktvägar som anges under rubriken "Kontaktvägar".

Uppdrag som utförs på löpande räkning bygger på en tidsuppskattning vars förutsättningar ska redovisas i Uppdragsbeskrivningen.

Pris och betalningsvillkor

Samtliga priser anges exklusive moms.

- Molntjänsten innebär en årsavgift på 110 000 SEK.
 - 15 miljoner träffar per år ingår, enligt definitionen av träffar i bilaga 1.
 - Tillgång till Matomo Premium Bundle ingår.
 - Priset för ytterligare träffar anges i bilaga 1.
- Supporttären, utbildning och andra konsultuppdrag debiteras på löpande räkning med 1 500 SEK per timme eller till fast pris.
- Efter 12 månader kan Leverantören justera priserna för tjänsten enligt SCBs Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).
- Punkt 10.3 i Bilaga 2 gäller ej.

Betalningsplan

Fakturerings sker enligt nedan:

- Årsavgiften faktureras årsvis i förskott, med start från det månadsskifte som närmast följer tecknande av avtal.
- Träffar utöver Basvolymen debiteras årsvis i efterskott. Om prognosen för antalet träffas förväntas öka mer än 50% jämfört med Basvolymen kan tillkommande fakturerings ske i förskott.
- Konsulttjänster faktureras månadsvis i efterskott.
- Uppdrag som utförs till fast pris faktureras 50% vid beställning och 50% vid godkänd leverans.
- Fakturor från Leverantören förfaller 30 dagar efter fakturadatum.

Leveransgodkännande

Leveransgodkännandet avser konsulttjänster som Leverantören utför på uppdrag av Kunden.

När Leverantören har genomfört leverans skall Kunden skyndsamt verifiera att leverans har skett i enlighet med specifikation, samt godkänna leveransen. Godkännandet skall ske skriftligen, via e-post eller i det anvisade verktyget för projektkommunikation. Vidare anses leveransen godkänd om

- Kunden inte godkänner leveransen inom 45 dagar, och ej heller framställer anmärkningar som hindrar godkännande; eller
- Leveransen tas i drift i Molntjänsten. Ikraftträdande och giltighet

Detta avtal träder i kraft vid undertecknande av båda Parter, och gäller ett obegränsat antal

avtalsperioder enligt nedan:

- Den inledande avtalsperioden är 12 månader.
- Sker ingen skriftlig uppsägning senast 45 dagar före avtalsperiodens slut förlängs avtalet med en ny avtalsperiod om 12 månader.

Detta Avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav Parterna har tagit varsitt.

Underskrifter

Avtalet signeras digitalt av nedanstående representanter för Parterna:

Fora AB: Christoffer Eile och Jonas Ardhe

Whitespace AB: Johan De Geer

Relevant, GDPR-säker webbanalys med Matomo från Whitespace



Innehåll

1. Sammanfattning av erbjudandet.
2. Om Matomo-tjänsten från Whitespace.
3. Uppstart och implementering.
4. Priser.
5. Kontakt.



Sammanfattning av erbjudandet

Årsavgiften för molntjänsten **Matomo från Whitespace** är **110 000 SEK**. Priset baseras på den trafikvolym ni har idag.

Stöd för bland annat anpassade rapporter, heatmaps och kampanjuppföljning ingår. Ni får full tillgång till premiumfunktionerna i *Matomo Premium Bundle*.

Implementeringen tar normalt 2-4 kalenderveckor. Whitespaces insats uppskattar vi till mindre än **60 000 SEK**. Det här ingår:

- Konfiguration av spårning och rapporter.
- Löpande stöd och rådgivning under implementeringen.
- Ett utbildningstillfälle, "Intro till Matomo".

Kvartalsvisa avstämningar med tips och rekommendationer för att maxa nyttan av analysverktyget ingår i årsavgiften.

Fördelar

Ett etablerat och populärt analysverktyg. Matomo är det mest populära alternativet bland GDPR-säkra webbanalysverktyg i Sverige. Ni blir en del av ett snabbväxande community, som Whitespace aktivt bidrar till. Globalt används Matomo på fler än 1 miljon webbplatser.

En partner för allt kring webbanalys. Whitespace tar ett helhetsansvar för Matomo-tjänsten. Ni får tillgång till vårt team av Matomo-specialister, webbanalytiker och utbildare.

Webbanalys på svenska. Matomo-gränssnittet finns på både engelska och svenska. Whitespace har bidragit till översättningarna.

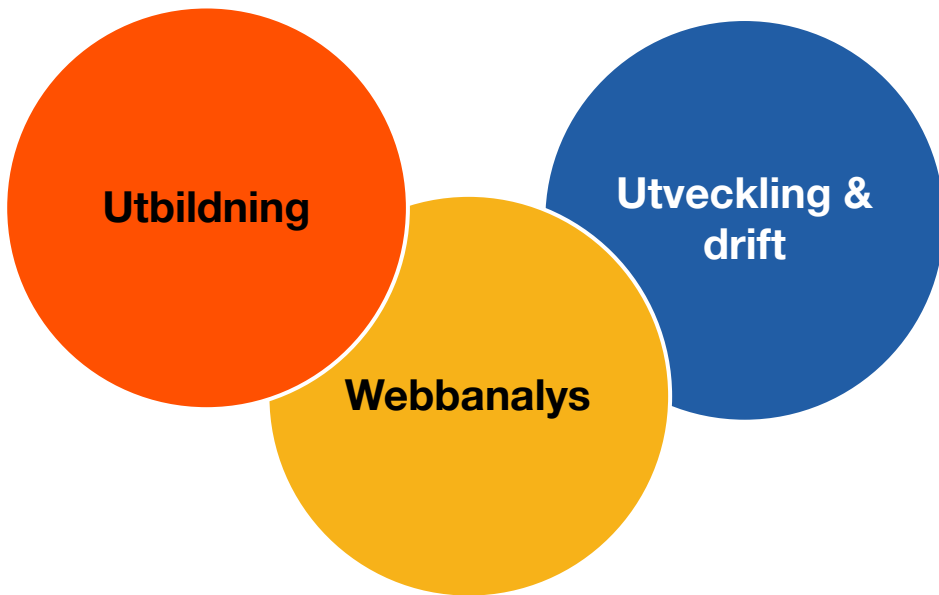
Svenskspråkig support. Via Whitespaces dedikerade Matomo-support får ni snabb hjälp.

Ni är i gott sällskap. Skatteverket, SL, Statens tjänstepensionsverk och SCB är några av de som har valt Matomo-molntjänster från Whitespace.

Om Matomo-tjänsten från Whitespace



Whitespace & Matomo



Whitespace arbetar uteslutande med Matomo som plattform för webbanalys.

- Strategiskt stöd, och hjälp att bygga upp organisationens webbanalytiska förmåga.
- Utbildning.
- Stöd kring spårning och rapportering.
- Drift av Matomo sedan 2017.

Kundexempel

Försäkringskassan, Riksarkivet, Skatteverket, Inera/1177, SCB och SL.

Whitespace & Matomo

Här är några av nyckelpersonerna i Whitespaces Matomo-team:

Marcus Österberg är webbanalytiker och utbildare. Han har jobbat med Matomo i 10 år – bland annat som produktägare på Västra Götalandsregionen. Han är specialist på frågor kring integritet och GDPR. Marcus driver även tjänsten webperf.se .

Johan De Geer är produktansvarig för Whitespaces Matomo-erbjudande, och arkitekten bakom molntjänsten. Även han har 10 års erfarenhet av Matomo.

Niklas Ternstedt är supportledare och leder implementeringen av Matomo för er. Han är webbanalytiker och har jobbat med Matomo på Västra Götalandsregionen sedan 2018.

Anders Wengelin är workshopledare och projektledare. Han driver ofta arbetet med att etablera en arbetsprocess kring webbanalys.

Johan Westin är DevOps-ansvarig för Matomo-tjänsten. Johan är utvecklare i grunden och har lång erfarenhet av webbanalys.



Två alternativ

Whitespace erbjuder två Matomo-baserade molntjänster:

Matomo från Whitespace är en molntjänst som är lämplig för mellanstora organisationer med ett begränsat antal webbplatser. Det här är den tjänst vi rekommenderar till er, och som beskrivs i det här förslaget.

Matomo med privat molndrift från Whitespace innebär att du får en egen Matomo-installation. Det här passar organisationer med stora trafikvolymmer, flera webbplatser och många användare. Här ingår möjlighet att använda SSO för inloggning, full administratörstillgång och möjlighet att lägga till egenutvecklade moduler och anpassningar. Den här tjänsten hanterar flera miljarder träffar per år.

Båda tjänsterna är GDPR-säkra och drivs på infrastruktur i Sverige.



Om molntjänsten

- Fullt förenlig med GDPR. All data stannar i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Mycket hög säkerhet. Infrastrukturen finns hos Whitespaces partner Glesys, som är ISO-certifierade inom informationssäkerhet (**ISO 27001**).
- Möjlig att använda på webbplatser, intranät, inloggade tjänster och i appar.
- Whitespace sköter allt som har med driften av Matomo att göra – backup, uppdateringar m.m.
- Genom tjänsten får ni tillgång till Whitespaces dedikerade, svenskspråkiga Matomo-support.
- Ni äger er data.
- Möjlighet att ta hjälp av Whitespaces webbanalysteam.



GDPR och säkerhet

Matomo-molntjänsten från Whitespace är fullt förenlig med GDPR.

- All data lagras i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Whitespace hjälper er att minimera insamling av personuppgifter.
- För den data som samlas in säkerställer vi tillsammans med er att hantering och gallring sker i enlighet med lagstiftning och er policy på området.
- Tjänsten är uppbyggd och konfigurerad för att upprätthålla mycket hög säkerhet, och minimera risken för obehörig åtkomst till data.
- Whitespace erbjuder GDPR-säkrade stödsystem för support och e-post.



Årsavgift

Årsavgiften baseras på det totala antalet träffar (sidvisningar och events) under året. I årsavgiften ingår allt som rör driften av Matomo-tjänsten

- Backup av data.
- Uppdateringar.
- Möjlighet att rapportera in supportärenden för upp till 2 användare. Ärenden som berör fel i tjänsten åtgärdas utan kostnad. Övriga ärenden debiteras till gällande timarvode.
- Kvartalsvisa avstämningar med tips och rekommendationer för att maxa nyttan av analysverktyget.



Uppstart och implementering



Uppstart och implementering

Uppstarten leder till att ni kan börja använda Matomo på webbplats och intranät. Här är de aktiviteter som vi föreslår:

- Uppstartsmöte, med fokus på
 - era krav och behov kring webbanalys.
 - vad ni behöver göra för att komma igång med tjänsten på webbplats och "Mina sidor".
 - planering av implementering.
- Whitespace konfigurerar och aktiverar er Matomo-tjänst.
- Whitespace anpassar spårningen och sätter upp grundläggande rapporter och instrumentpaneler.
- Kurstillfälle: "Intro till Matomo". Kursen är 3 timmar och fokus är på hur ni kan jobba med Matomo.

Under implementeringen erbjuder Whitespace löpande stöd och rådgivning i den utsträckning ni behöver.

Priser



Pris

Matomo från Whitespace – 110 000 SEK per år

- Avser tjänsten “Matomo från Whitespace”, som drivs i Whitespaces multi-tenant miljö.
- 15 miljoner träffar per år ingår.
- Tillgång till Matomo Premium Bundle ingår.

Stöd vid implementeringen – 20-28 timmar à 1 500 SEK

- Konfiguration av spårning i Matomo Tag Manager.
- Stöd kring uppsättning av rapporter och instrumentpaneler.
- Löpande stöd under implementeringen, exempelvis kring konfiguration av cookie-medgivande.
- Uppskattningen baseras på de behov som ni beskrev i mötet.

Utbildning: Intro till Matomo – 12 500 SEK

- 3h utbildning med fokus på hur ni jobbar med Matomo-verktyget.

Kompletterande prisinformation

	Årsavgift	Kommentar
Matomo från Whitespace inklusive 15 miljoner träffar	80 000 SEK	Drivs i Whitespaces multi-tenantmiljö
<u>Valfria tillägg</u>		
Matomo Premium Bundle	30 000 SEK	
2 500 000 extra träffar	5 000 SEK	Tjänsten är tillgänglig för upp till 150 miljoner träffar om året.



Kompletterande prisinformation

- Årsavgiften faktureras årsvis i förskott.
- Träffar utöver de som ingår i tjänsten debiteras årsvis i efterskott. Om prognosen för antalet träffas förväntas öka mer än 50% jämfört med Basvolymen kan tillkommande fakturering ske i förskott.
- Matomo-tjänsten löper årsvis fram tills dess att uppsägning av tjänsten sker. Uppsägning ska ske senast 45 dagar före innevarande avtalsperiods slut.
- Efter första året kan Whitespace justera priserna för tjänsten enligt SCBs Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).



Kontakt

David Blomberg

070-4816072

david.blomberg@whitespace.se

Priserna i förslaget gäller till 2022-09-30.



ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Molntjänster version 2014

Utgivna av IT & Telekomföretagen 2014

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas när leverantören tillhandahåller en standardiserad och varaktig Internetbaserad tjänst.

Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade delarna av Avtalet företräde framför dessa allmänna bestämmelser.

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att användas exempelvis när leverantören tillhandahåller lagringskapacitet, infrastruktur eller en programvara som tjänst. Vissa bestämmelser gäller enbart för tjänsten programvara som tjänst ("SaaS tjänst"). Behöver kunden stöd för uppstart av Tjänsten bör särskilt avtal träffas mellan parterna.

1. Definitioner

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp ha den innebörd som anges nedan.

Anslutningspunkt

Den punkt eller de punkter där leverantören ansluter Tjänsten till ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät, om inget annat har avtalats.

Applikation

Den programvara som tillhandahålls i en SaaS-tjänst.

Avtalad startdag

Den dag då Tjänsten ska vara tillgänglig för kunden enligt Avtalet.

Avtalet

Det mellan parterna träffade avtalet med bilagor.

Kundens Data

De data eller annan information som kunden eller annan på uppdrag av kunden eller användare ställer till leverantörens förfogande samt resultatet av leverantörens behandling av data.

Kundens Programvara

Den programvara som ägs av kunden eller som kunden har rätt att nyttja enligt avtal med tredje man och som används i Tjänsten

Produktleverantör

Det företag som upplåter licens och tillhandahåller underhåll till leverantören avseende Tredjepartsapplikation.

SaaS-tjänst

Tillhandahållande av programvara som Tjänst.

Specifikation

Den specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Avtalet eller på i Avtalet angiven domänadress samt senare skriftligen överenskomna förändringar därav.

Faktisk startdag

Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.

Tilläggstjänster

De eventuella stödtjänster som inte omfattas av Specifikationen.

Tjänsten

Varje tjänst som leverantören enligt Avtalet ska göra tillgänglig för kunden över ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät samt senare överenskomna förändringar därav.

Tredjepartsapplikation

Den programvara eller de programvaror a) vars upphovsrätt uppenbarligen tillhör annat företag än leverantören eller något företag som ingår i samma koncern som leverantören och annat inte framgår av Avtalet, eller b) som i Avtalet anges vara Tredjepartsapplikation.

2. Leverantörens åtagande

- 2.1 Leverantören ska från respektive Avtalad startdag tillhandahålla Tjänsten vid Anslutningspunkten enligt villkoren i Avtalet och utföra avtalade Tilläggstjänster. Tjänstens innehåll framgår av Specifikationen.
- 2.2 Leverantören ska utföra sina uppgifter på ett fackmannamässigt sätt. Tjänsten ska, om annat inte framgår av Specifikationen, utföras enligt de metoder och standarder som leverantören normalt tillämpar för denna typ av tjänst.
- 2.3 Leverantören får anlita underleverantör för fullgörande av Tjänsten och andra åtaganden enligt Avtalet. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av leverantören själv.
- 2.4 Om annat inte framgår av Avtalet får leverantören med iakttagande av bestämmelsen om personuppgifter enligt punkt 14 tillhandahålla hela eller delar av Tjänsten från annat land och under förutsättning att leverantören i övrigt uppfyller villkoren i Avtalet.

3. Kundens åtagande

- 3.1 För att leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ska kunden ansvara för följande:
 - a) Kunden ska granska och meddela beslut om underlag som leverantören tillhandahåller godkänns samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
 - b) Kunden ansvarar för kommunikationen mellan kunden och Anslutningspunkten samt för att kunden innehar den utrustning och programvara som leverantören på webbplats eller på annat skriftligt sätt har angivit krävs för nyttjande av Tjänsten eller som annars uppenbart krävs för sådant nyttjande,
 - c) Kunden ansvarar för fel eller brist i Kundens Programvara,
 - d) Kunden ansvarar, om annat inte framgår av Avtalet, för säkerhetskopiering av Kundens Data,
 - e) Kunden ska tillse (i) att Kundens Data är fri från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Kundens Data är i överenskommet format, samt (iii) att Kundens Data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på leverantörens system eller Tjänsten,
 - f) Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som leverantören tillhandahåller för tillgång till Tjänsten, hanteras med sekretess i enlighet med punkten 16. Kunden ska omedelbart meddela leverantören för det fall obehörig

fått kunskap om information enligt denna punkt.

- g) Kunden ska omgående informera leverantören vid upptäckta intrång eller försök till intrång som kan påverka Tjänsten.

4. Uppstart av Tjänsten

- 4.1 Leverantören är ansvarig för att Tjänsten är tillgänglig för kunden från och med Avtalad startdag. Leverantören ska i god tid ha lämnat de anvisningar som erfordras för att kunden ska kunna börja nyttja Tjänsten från Avtalad startdag. Parterna kan särskilt avtala om leverantörens åtagande vid uppstart av Tjänsten. Tjänsten ska anses tillgänglig när kunden kan börja nyttja Tjänsten från Anslutningspunkten.

5. Ändring av Tjänsten

- 5.1 Leverantören får utan föregående underrättelse till kunden företa ändringar i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls, som uppenbart inte kan innebära mer än ringa olägenhet för kunden.
- 5.2 Leverantören får företa andra ändringar än som omfattas av punkt 5.1 i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls 3 månader efter det att kunden underrättats om detta. Kunden får senast vid ändringens ikraftträdande säga upp Tjänsten till upphörande vid dagen för ändringens ikraftträdande eller till den senare dag som anges i uppsägningen dock senast 3 månader från ändringens ikraftträdande. Leverantören får dock inte vidta sådana ändringar avseende krav för Tjänsten som parterna särskilt angett att de inte får ändras.

6. Kundens användning av Tjänsten

- 6.1 Kunden får, om annat inte avtalats, en icke-exklusiv rätt att nyttja Tjänsten enbart i kundens egen verksamhet. Kunden får låta uppdragstagare använda Tjänsten för kundens räkning.
- 6.2 Kunden får inte kopiera programvara som ingår i Tjänsten eller låta annan än de personer som kunden angett enligt punkt 6.3 nyttja Tjänsten.
- 6.3 Kunden är ansvarig för att ange vilka som är behöriga att använda Tjänsten. Kunden ska omedelbart meddela leverantören om en sådan person inte längre är behörig att ha tillgång till Tjänsten. Kunden ansvarar för angivna personers nyttjande av Tjänsten.
- 6.4 Kunden är skyldig att följa av leverantören lämnade skriftliga instruktioner för Tjänstens användande. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra lämnade instruktioner enligt bestämmelserna i punkt 5.
- 6.5 Om leverantören har angivit i Avtalet att leverantörens policy för god sed gäller vid användning av Tjänsten ska denna vara tillgänglig för kunden på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen. Kunden ska då följa leverantörens policy för god sed vid användning av Tjänsten. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra gällande policy enligt bestämmelserna i punkt 5.
- 6.6 Kunden är ansvarig för att upprätthålla kontroll över information som hanteras i Tjänsten så att kunden kan hindra spridning av informationen i enlighet med vad

som krävs enligt gällande lagstiftning eller så att inte informationen strider mot leverantörens policy enligt punkt 6.5.

7. Särskilda bestämmelser för SaaS-tjänst

7.1 Omfattning

Kunden får nyttja SaaS-tjänsten för det antal licenser eller annan användning som framgår av Avtalet och i övrigt enligt vad som anges i punkt 6. Tillhandahålls Tredjepartsapplikation genom SaaS-tjänsten gäller också punkt 7.4. Leverantören ska från Faktisk startdag tillhandahålla den uppdatering, version eller release av Applikationen som framgår av Avtalet med de förändringar som följer av punkt 7.2.

7.2 Underhåll av Applikationen

Leverantören ska införa de uppdateringar eller nya versioner i Applikationen, som tillhandahålls av leverantören eller Produktleverantören inom ramen för dennes underhåll, och i den utsträckning leverantören finner detta lämpligt för Tjänsten. För införande av uppdatering eller ny version gäller vad anges i punkt 5. Leverantören får, även om det skulle medföra olägenhet för kunden, införa uppdateringar i Applikationen för att skydda Tjänsten och av andra säkerhetsmässiga skäl.

7.3 Dokumentation

Leverantören ska tillhandahålla tillgänglig användardokumentation för nyttjande av Applikationen i form av handböcker eller andra anvisningar. Användardokumentationen ska vara på svenska eller engelska.

7.4 Särskilda bestämmelser för Tredjepartsapplikation

Kunden får endast nyttja Tredjepartsapplikation enligt de licensvillkor utgivna av Produktleverantören som leverantören har hänvisat till. Leverantören ansvarar avseende Tredjepartsapplikation för fel eller immaterialrättslig intrång enbart för att omgående anmäla felet/intrånget till Produktleverantören. Leverantören ska installera av Produktleverantören eventuellt erhållen lösning, om detta kan ske utan att påverka Tjänsten negativt. Leverantören ska vidare bevaka att Produktleverantören uppfyller sina åtaganden enligt gällande avtal med leverantören. Därutöver har leverantören inget ansvar för fel i eller intrång från Tredjepartsapplikation. Om intrång slutgiltigt befinns föreligga eller om det enligt leverantörens bedömning är troligt att sådant intrång föreligger och Produktleverantören inte vidtar erforderliga åtgärder får leverantören säga upp Avtalet till upphörande med 3 månaders uppsägningstid.

8. Begränsning av åtkomst till Tjänsten

- 8.1 Om tillhandahållandet av Tjänsten medför risk för mer än ringa skada för leverantören eller för annan kund till Tjänsten, får leverantören stänga av eller begränsa åtkomsten till Tjänsten. Leverantören får i samband därmed inte vidta mer ingripande åtgärder än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Kunden ska snarast möjligt underrättas om begränsning av åtkomsten till Tjänsten.
- 8.2 Om annat inte framgår av Avtalet om avtalade servicenivåer, har leverantören rätt att vidta planerade åtgärder som

påverkar tillgängligheten till Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Leverantören ska utföra sådan åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. Leverantören åtar sig att meddela kunden inom skälig tid före sådan åtgärd och om möjligt förlägga planerade åtgärder till tid utanför normal arbetstid.

- 8.3 Leverantören har rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i Tjänsten om det skäligen kan antas att fortsatt spridning strider mot gällande lagstiftning. Leverantören har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till Tjänsten för att kunna fullgöra denna rätt. Leverantören ska underrätta kunden för det fall denna rätt utnyttjas.
- 8.4 Leverantören har rätt att förhindra fortsatt användning av Tjänsten för personer som lämnat information i strid med gällande lagstiftning eller leverantörens policy enligt punkt 6.5. Kunden ska underrättas om leverantörens utnyttjande av denna rätt.

9. Kontaktpersoner

- 9.1 Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet enligt detta Avtal. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonerna har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens och Tilläggstjänsts genomförande.

10. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

10.1 Avgifter

För leverantörens utförande av Tjänsten ska kunden från Faktisk startdag betala den ersättning som framgår av Avtalet. För Tilläggstjänster ska kunden betala enligt leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista. Har överenskommelse träffats om timersättning, sker debitering enligt löpande räkning med avtalade timarvoden. Avgifterna är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter på Tjänst och Tilläggstjänst. Om annat inte framkommer av Avtalet ska fasta avgifter faktureras periodvis i förskott. Vid Tilläggstjänster eller annan ersättning enligt Avtalet har leverantören rätt att fakturera månadsvis i efterskott. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställdedatum

10.2 Avgiftsändring

Leverantören har rätt att från och med nytt kalenderår en gång per år ändra samtliga avgifter i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labor Cost Index för Tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

10.3 Ändrad avgift för Tredjepartsapplikation

Om parterna har avtalat om särskild licensavgift för nyttjande av Tredjepartsapplikation, får leverantören i den utsträckning som Produktleverantören ändrar avgiften för Tredjepartsapplikationens nyttjande ändra licensavgiften 3 månader efter det att leverantören meddelat kunden detta.

10.4 Annan ersättning

Om Leverantören förorsakas merarbete eller merkost-

nader på grund av omständigheter som kunden ansvarar för ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådan merkostnad enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista.

10.5 Slutkrav

Leverantören ska senast inom 6 månader efter respektive tjänstemånad avslutats översända faktura till kunden omfattande samtliga återstående krav avseende den tjänstemånaden. Har leverantören inte gjort detta förlorar leverantören sin rätt till ersättning för utförda tjänster eller arbete, däribland sådan ersättning som avses i punkt 10.4, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motfordran.

10.6 Dröjsmål

Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta och annan ersättning utgå enligt lag.

Är kunden i dröjsmål med betalning och har leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören 30 dagar efter skriftlig anmodan om detta till kunden med hänvisning till denna punkt avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten till dess kunden betalt utestående förfallna belopp.

11. Immateriella rättigheter

- 11.1 Leverantören och/eller leverantörens licensgivare har samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Tjänsten samt däri ingående programvaror.

- 11.2 Leverantören ansvarar för att kundens nyttjande av Tjänsten inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Om intrånget avser nyttjande av Applikation som inte är Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst, så ansvarar leverantören enligt denna punkt 11.2 enbart vid kundens nyttjande av Applikationen i Sverige eller annat överenskommet land. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara kunden om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje mans rättigheter rörande kundens nyttjande av Tjänsten. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av kunden om framförda anspråk eller väckt talan, dels att leverantören ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Där tredje man gör gällande att kundens nyttjande av Tjänsten gör intrång i tredje mans rättigheter, ska leverantören ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas vilken inte begår intrång utan omkostnader och med så liten driftstörning som möjligt för kunden, eller om intrånget avser Applikation som inte är Tredjepartsapplikation i SaaS-tjänst ändra den så att inte intrång föreligger, eller säga upp Avtalet till upp-hörande med 3 månaders uppsägningstid varvid kunden under uppsägningstiden har rätt till sådant avdrag på avgiften som svarar mot Tjänstens nedsatta värde på grund av intrånget. Beträffande ansvar för intrång avseende kundens nyttjande av Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst gäller istället vad som anges i punkt 7.4. Utöver vad som anges i denna punkt har

leverantören inget ansvar gentemot kunden till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

- 11.3 Kunden ansvarar för att erforderliga rättigheter finns för att kunna använda Kundens Programvara inom ramen för Tjänsten. Kunden åtar sig att på egen bekostnad försvara leverantören om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje mans rättigheter rörande användning av Kundens Programvara inom ramen för Tjänsten. Kunden åtar sig vidare att ersätta leverantören för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Kundens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att kunden inom skälig tid skriftligen underrättas av leverantören om framförda anspråk eller väckt talan, dels att kunden ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Där tredje man gör gällande att nyttjande av Kundens Programvara strider mot tredje mans rättigheter, ska kunden ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls. Utöver vad som anges i denna punkt samt punkt 12.2 har kunden inget ansvar gentemot leverantören till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

12. Kundens data

- 12.1 I förhållandet mellan kund och leverantör har kunden samtliga rättigheter till Kundens Data. Om annat inte framgår av Avtalet är arbete med att överföra Kundens Data till Kunden under avtalstiden en Tilläggstjänst.
- 12.2 Kunden ansvarar för, och ska hålla leverantören skadeslös för, att Kundens Data inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

13. Loggfiler

- 13.1 I det fall leverantören för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommits, uppgifter från loggen enbart användas av leverantören, för vad som krävs för Tjänstens utförande och såvida loggen inte innehåller personuppgifter för utveckling, för att utreda missbruk eller analysera intrång, lämna uppgifter till myndigheter eller för statistiska ändamål. Används uppgifter från loggen för statistiska ändamål ska den inte innehålla Kundens Data eller uppgifter som omfattas av sekretessskyldighet så att kunden eller någon individ kan identifieras och sådana statistiska analyser får inte konstitueras personuppgifter. Leverantören ska låta kunden ta del av de uppgifter som leverantören registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt.

14. Personuppgifter

- 14.1 Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är kunden personuppgiftsansvarig och leverantören personuppgiftsbiträde. Kunden är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och kundens skriftliga instruktioner. Leverantören ska ha rätt till ersättning för att följa kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av Avtalet i övrigt. Leverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder

som överenskommits för att skydda personuppgifterna. Leverantören skall vara beredd att följa av myndighet enligt lag fattade beslut om åtgärder för att uppfylla lagens säkerhetskrav för kundens personuppgifter. Om Leverantören orsakas extra kostnader för att uppfylla ändrade säkerhetskrav ska kunden ersätta leverantören för sådana kostnader. Leverantören ska omgående underrätta kunden vid upptäckt av fullbordade fall av eller försök till obehörig åtkomst, förstörelse eller ändring av kundens personuppgifter.

- 14.2 Leverantören ska tillåta de inspektioner som myndighet enligt lag kan kräva för personuppgifters behandling. Leverantörens kostnader i samband med genomförande av sådan granskning får debiteras kunden.
- 14.3 Använder leverantör underleverantör som behandlar personuppgifter ("underbiträde") ska leverantören som ombud för kunden underteckna ett avtal med underleverantören enligt vilken underleverantören som personuppgiftsbiträde åtar sig att gentemot kunden följa vad som anges i punkt 14. Om personuppgifter kommer att överföras till ett land utanför EU/EES ska leverantören se till att underleverantören undertecknar EU:s standardavtalsklausuler för överföring av personuppgifter till tredje land. Leverantören ska ha rätt att som ombud för kunden underteckna det avtalet. Leverantören ska innan underleverantör används för behandling av personuppgifter informera kunden om vilka underleverantörer som används och i vilket land behandlingen av personuppgifter görs. Leverantören ska på kundens begäran översända kopia av sådana avtal som undertecknats av leverantören enligt denna punkt 14.3.
- 14.4 Vid Avtalets upphörande gäller för personuppgifter vad som anges i punkt 22.

15. Säkerhet

- 15.1 Leverantören ska följa sina interna säkerhetsföreskrifter, om annat inte framgår av Avtalet. Leverantörens interna säkerhetsföreskrifter ska finnas på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra gällande säkerhetsföreskrifter enligt bestämmelserna i punkt 5.

16. Sekretess

- 16.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan motpartens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas leverantörens prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, motparten informeras om detta.

- 16.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

17. Ansvar för Tjänsten

- 17.1 Är det fel i Tjänsten, ska leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt.

Om kunden inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten, har kunden även rätt att för perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en skälig nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten.

Leverantören ansvarar för fel enligt punkt 17.1 endast om kunden anmält felet till leverantören inom skälig tid efter det att kunden upptäckt felet samt kunden angett och vid behov visat hur felet yttrar sig.

Uppstår felet på grund av leverantörens försummelse är leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av punkt 18.

- 17.2 Om parterna har överenskommit om servicenivåer för Tjänsten ska detta framgå av Avtalet.

- 17.3 Särskilda bestämmelser för fel Applikation i en SaaS-tjänst

För fel i Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst gäller istället vad som anges i punkt 7.4.

För fel i Applikation som inte är Tredjepartsapplikation har kunden rätt till nedsättning av avgift enligt punkt 17.1. Leverantören har därvid ett ansvar enligt punkten 17.1 fjärde stycket, om felet inte är avhjälpt efter kunden lämnat leverantören en slutlig skälig frist. Har kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som leverantören ansvarar för, ska kunden ersätta leverantören för utförd tjänst enligt leverantören vid varje tid gällande prislista

Med fel i Applikation som inte är Tredjepartsapplikation menas avvikelser från funktioner och andra krav som framgår av a) Specifikationen avseende Applikationen, b) av leverantören använda produktbeskrivningar för aktuell uppdatering, version eller release av Applikationen samt c) avvikelser från allmänt tillämpade normer för motsvarande programvaror. Vid motstridigheter mellan a), b) och c) gäller de sinsemellan i angiven ordning.

- 17.4 Leverantörens ansvar för fel eller bristande uppfyllelse av servicenivåer omfattar inte fel eller brister som är förorsakade av nedan angivna orsaker, om annat inte framgår av Avtalet:

- omständigheter som kunden ansvarar för enligt Avtalet,
- omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten,
- virus eller annat angrepp på säkerheten under försättning att leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt avtalade krav eller om sådana saknas vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt.

- 17.5 Har parterna träffat överenskommelse om avtalade

servicenivåer ansvarar leverantören enbart vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna för prisavdrag eller vite enligt vad som anges i villkoren om avtalad servicenivå. Har parterna inte särskilt överenskommit om något sådant prisavdrag eller vite ska kunden ha rätt till skälig nedsättning av avgifterna enligt punkt 17.1. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 17.6 Kunden har endast rätt att göra gällande påföljder enligt punkt 17 om kunden givit leverantören skriftligt meddelande om detta senast 90 dagar efter att kunden märkt, eller bort märka grunden för kravet.

18. Ansvarsbegränsning

- 18.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två månader på grund av här angiven omständighet, har part rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda Avtalet. Vid frånträde av avtalet med stöd av denna punkt ska punkt 22 vara tillämplig.

- 18.2 Parts skadeståndsansvar är per kalenderår begränsat till ett sammanlagt belopp om 15 % av årsavgiften för berörd Tjänst i fråga. För Tilläggstjänster ska leverantörens ansvar vara begränsat per kalenderår till det sammanlagda beloppet för den Tilläggstjänsten. Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Inte heller omfattar ansvaret motpartens ersättningsskyldighet gentemot tredje man utom i fall som avses i punkt 11 eller vad avser kundens ansvar enligt punkt 12.2. Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av leverantörens försumlighet att utföra avtalade åtaganden om säkerhetskopiering. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt 18.2 gäller inte vid personskada, eller för ersättningsskyldighet som avses i punkt 11 och 12.2 eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 18.3 Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till motparten senast inom 6 månader från skadetillfället.

19. Affärsetiska principer

- 19.1 Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affärsetiska principer som står i överensstämmelse med IT&Telekomföretagens affärsetiska grundprinciper.

20. Avtalsperiod

- 20.1 Avtalet gäller från det att parterna undertecknat detsamma. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i Avtalet. I det fall avtalsperiod är angiven ska denna räknas från Faktisk startdag. Om annat inte avtalas

har vardera parten rätt att säga upp Avtalet senast 90 dagar före utgången av löpande avtalsperiod. Avtalet förlängs annars varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommits gäller Avtalet tillsvidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

21. Förtida upphörande

- 21.1 Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande
- a) om motparten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse, eller
 - b) om motparten har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 21.2 Den uppsägande parten har rätt att säga upp Avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande tre månader från uppsägningen.
- 21.3 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

22. Avveckling av Tjänsten

- 22.1 Vid Avtalets upphörande ska kopia av Kundens Data och Kundens Programvara, när så är tillämpligt, på kundens begäran som ska framställas senast inom 60 dagar från Avtalets upphörande, skyndsamt återlämnas till kunden eller till den kunden anvisar och de delar som finns elektroniskt ska, om kunden så önskar och i skälig omfattning, överlämnas i elektroniskt skick enligt kundens instruktioner. Efter utgången av en sådan sextiodagarsperiod och såvida inte annat krävs enligt lag, får leverantören utplåna eller på annat sätt göra Kunden Data och Kundens Programvara som finns hos leverantören, oåtkomlig för kunden.

Leverantören ska även, som en Tilläggstjänst, i skälig omfattning assistera kunden om kunden själv ska tillhandahålla motsvarande tjänst som Tjänsten eller om kunden från annat av kunden anvisat företag erhålla motsvarande tjänst som Tjänsten för att bidra till att en sådan överföring av tjänsten kan ske med så liten störning som möjligt för kunden. Leverantören ska efter överföring av Kundens Data eller om någon överföring inte begärts av kunden efter utgången av i föregående stycke angiven sextiodagarsperiod, radera eller anonymisera Kundens Data inom skälig tid dock senast inom 12 månader efter Avtalets upphörande. Leverantören får inte efter Avtalets upphörande behandla personuppgifter i Kundens Data för andra syften än att radera eller anonymisera Kundens Data. Leverantören ska ha rätt till skälig ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt leverantörens gällande prislista. Kundens skyldighet att ersätta investeringar inträder endast om kunden begärt sådan investering.

23. Meddelanden

- 23.1 Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress. Meddelandet ska anses ha kommit motparten till handa
- a) Om avlämnat med bud; vid avlämnandet
 - b) Om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran
 - c) Om avsänt som elektroniskt meddelande; vid mottagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

24. Överlåtelse

- 24.1 Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande.
- 24.2 Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

25. Tillämplig lag, tvist.

- 25.1 Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska gälla för Avtalet.
- 25.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.

IT och informationssäkerhetskrav under

RAMAVTAL



Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Definitioner	3
3. Generella krav på säkerhet.....	3
4. Säkerhetskrav per område	4
4.1 Styrning, risk och compliance.....	4
4.2 Applikationsförvaltning och Applikationsutveckling	4
4.3 Styrning av åtkomst	5
4.4 Övervakning och respons	6
4.5 Nätverksanslutningar och informationsutbyte	6
4.6 Affärsskydd	7
4.7 Vid avtalsupphörande.....	7
5. Bakgrundskontroll.....	8

1. Inledning

I denna bilaga beskrivs kraven beträffande säkerhet som Leverantören ska uppfylla och ska gälla för all verksamhet och alla leveranser som Leverantören utför under Ramavtalet (inklusive underavtalen).

I den mån inget annat framgår ska Leverantörens åtaganden för att uppfylla säkerhetskrav i denna bilaga vara inkluderade i leverantörens priser.

2. Definitioner

Utöver de definierade begrepp som framgår av Ramavtalet, ska följande ord och begrepp ha den innebörd som framgår nedan i denna bilaga.

Informationssäkerhet

Informationssäkerhet omfattar och definieras i termerna Sekretess, Riktighet, Tillgänglighet och Spårbarhet.

Sekretess

Innebär att var och en enbart har tillgång till den information de är behöriga till.

Riktighet

Innebär att det finns skydd mot otillåtna ändringar och annan påverkan så att informationen är och förblir korrekt och fullständig.

Tillgänglighet

Innebär att informationen är tillgänglig, i rätt omfattning, när den behövs av behöriga användare.

Spårbarhet

Innebär att ändringar loggas och går att spåra.

Leverantörens interna IT-miljö

Avser den datamiljö som Leverantören använder för sina leveranser till Fora, inklusive kommunikationslinjer, fram till och med anslutning till Foras eget nätverk.

3. Generella krav på säkerhet

Leverantören ska hålla en grundnivå på Informationssäkerhet, som omfattar logisk-, IT- och fysisk säkerhet, enligt standarden ISO/IEC 27001 för att säkerställa att Foras information och tillgångar skyddas och att säkerhetsrisker för Foras verksamhet minimeras och hanteras.

Leverantören ska säkerställa ett skydd av Foras information i enlighet med de krav på skyddsnivåer som ställs genom klassningen av informationens värde avseende Sekretess, Riktighet, Tillgänglighet och Spårbarhet.

Leverantören ska följa lagar, författningar och avtal, enligt de villkor som följer av Ramavtalet, och agera så att Foras övergripande mål ska mötas vid all informationshantering.

Leverantören ska vid varje tillfälle och för all verksamhet och alla leveranser som Leverantören utför ha en utpekad, ansvarig person som är ansvarig för säkerhetskrav och som kan agera motpart gentemot säkerhetsansvariga på Fora.

Leverantören ansvarar för att de eventuella underleverantörer som anlitas vid utförandet av tjänsterna uppfyller kraven i denna bilaga på samma sätt som den egna personalen.

4. Säkerhetskrav per område

4.1 Styrning, risk och compliance

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
Styrning, risk och compliance	• Säkerställa en grundnivå på informationssäkerhet, som omfattar logisk-, IT- och fysisk säkerhet, enligt standarden ISO/IEC 27001 • Ha rutiner för att höja och upprätthålla god medvetenhet om Informationssäkerhet och gott beteende, stödda av relevanta utbildnings- och övningsinsatser. Det innefattar, bland annat, att fortlöpande utbilda sin personal i Informationssäkerhet • Rapportera identifierade IT- och informationssäkerhetsrisker till Fora • På uppmaning från Fora medverka i analyser av IT- och informationssäkerhetsrisker, samt gemensamt med Fora införa lämpliga skyddsåtgärder enligt överenskommen plan med beslutad ansvarsfördelning • Kunna uppvisa att Leverantören har strukturerade arbetssätt rörande Informationssäkerhet och på förfrågan från Fora uppvisa dokumentation som stödjer det. Exempelvis ska Leverantören ha och kunna uppvisa; ett Informationssäkerhetsramverk som är etablerat, underhållet och kontinuerligt granskat, en Informationssäkerhetspolicy med tydligt definierade ansvar, som är kommunicerad och uppdaterad samt en beslutad process för hantering av informationssäkerhetsrisker. • Utföra bakgrundskontroller för personal hanterar information i Foras IT-system samt den personal som Leverantören ställer till förfogande, se avsnitt 5.

4.2 Applikationsförvaltning och Applikationsutveckling

Foras eller Forarelaterad information får inte lagras på okrypterade enheter.

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
------------------------	-------------------------

Applikationsförvaltning	• I sin interna IT-miljö, ha vidtagna säkerhetsåtgärder för att garantera en säker åtkomst till Foras nätverk. • I sin interna IT-miljö, ha tillämplig säkerhet och övervakning, exempelvis skalskydd och behörighetsskydd, för att kunna utföra avtalade tjänster på ett säkert vis. • Ha adekvat fysiskt skydd och säkerhetsåtgärder implementerade för att kunna utföra avtalade tjänster, exempelvis avseende access och behörighetskontroller, rutiner för hantering av information, larm, säkerhetsdörrar, datahallars/serverrums beskaftenhet, placering av utrustning, avbrottsfri kraft och reservplanering. Om Fora anser att kraven avseende fysiskt skydd inte uppfylls ska parterna i samförstånd hantera frågan. • Kunna uppvisa att Leverantören har regler och rutiner kring fysiskt skydd och säkerhetsåtgärder i allmänhet. Vid förfrågan från Fora ska Leverantören redovisa dokumentation som stödjer det. • Kunna uppvisa att Leverantören har ett regelverk gällande hur mobila enheter hanteras och förvaras på ett sätt som skyddar den lagrade informationen mot obehörig åtkomst eller missbruk och som möter kraven från genomförd informationsklassning. Vid förfrågan från Fora ska Leverantören redovisa dokumentation som stödjer det. För utförandet av avtalade tjänster, är det Foras arbetssätt, regler och krav som ska följas.
-------------------------	---

4.3 Styrning av åtkomst

Syftet med styrningen av åtkomst är att säkerställa att rätt medarbetare har rätt behörighet till rätt information och till rätt fysisk miljö.

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
Styrning av åtkomst	• För all personal från Leverantören som har access till Foras lokaler eller system och ska hantera Foras eller Forarelaterad information och system, ingå sekretessförbindelser med Fora. • Hantera behörigheter som utdelats av Fora på så sätt att de alltid är kopplade till en individ. • I Foras IT-miljö, beställa ny eller utökad behörighet från Fora genom behörig beställare hos Leverantören. • För sin interna IT-miljö, löpande informera Fora när förändringar sker avseende för avtalade tjänster relevanta roller och behörigheter. • I sin interna IT-miljö, ha säkra identifierings- och auktoriseringsregler samt metoder implementerade som stöds av en verkningsfull behörighetsadministration. Det ska finnas förutsättningar för stark autentisering av privilegierade användare som superusers eller systemadministratörer, särskilt vid fjärranslutning. I sin interna IT-miljö, ha regler och riktlinjer som reglerar styrning av både fysisk och logisk åtkomst samt rättigheter vid förändring av arbetsuppgifter eller vid upphörande av anställning eller uppdrag.

4.4 Övervakning och respons

I tabellen nedan anges krav avseende hantering av Informationssäkerhetsincidenter och Informationssäkerhetshändelser, övervakning av system och nätverk, patchhantering och ändringshantering.

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
Övervakning och respons	• Rapportera för Fora kritiska Informationssäkerhetsincidenter. • Rapportera för Fora viktiga Informationssäkerhetshändelser utan dröjsmål till Foras Informationssäkerhetsansvarig. • Redogöra för, på förfrågan av Fora, Informationssäkerhetshändelser vid möten. • Säkerställa att all personal som har tillgång till Foras system och information ska ha kunskap om risker med skadlig kod och hur dessa risker ska hanteras, i syfte att minimera eller eliminera eventuella skadeverkningar av skadlig kod. • I samband med test av systemleveranser, utföra särskilda tester avseende uppfyllnad av säkerhetskrav, i syfte att minimera eller eliminera sårbarheter i programvara. • I sin interna IT-miljö och i sina egna lokaler, logga, övervaka en användares aktiviteter, exempelvis i system eller i den fysiska miljön. • Bistå Fora med underlag, bevis på intrång, informationsstöld/manipulering eller annan brottslig handling. Underlagen ska säkras, förvaras och skyddas och kunna presenteras i överenskommet format till Foras informationssäkerhetsansvarig. • I sin interna IT-miljö, förebygga och kunna vidta nödvändiga åtgärder vid Informationssäkerhetshändelser som bedöms vara verksamhetskritiska för Fora. • I sin interna IT-miljö, ha branschmässiga säkerhetsåtgärder implementerade för att säkerställa skyddet av informationen mot skadlig kod. • I sin interna IT-miljö, ansvara för att Leverantörens bärbara datorer uppfyller kraven på datasäkerhet, exempelvis genom uppdaterat virussydd, behörighetsskydd och övrigt som kan skydda informationen.

4.5 Nätverksanslutningar och informationsutbyte

Kommunikationssystem, tjänster och kanaler, som Leverantören använder för utförandet av avtalade tjänster ska skyddas genom ett användarregelverk, säkerhetskonnfigurationsinställningar, kapacitetsplanering och stöddas av en adekvat infrastruktur.

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
------------------------	-------------------------

Nätverksanslutningar och informationsutbyte	- Leverantörens anslutningar mot Foras nätverk ska ske i enlighet med Foras aktuella krav. - Endast auktoriserade användare får anslutas till Foras nätverk. - Tillsammans med Fora ta fram rutiner för hur påloggning av externa användare ska ske. - De kommunikationslinjer/nätverk som ingår i Leverantörens interna IT-miljö, ska vara designade för att kunna hantera en stabil kommunikation för användare som fjärransluter mot Fora. Trafiken ska vara skyddad av brandväggar, strikt auktoriserad åtkomstkontroll etc. - I sin interna IT-miljö, ha trådlöst nätverk, gästnät och det fasta nätverket åtskilda. - Om annan kommunikationslösning till Fora önskas ska detta tas upp och beslutas och dokumenteras i ett samarbetsforum mellan parterna.
---	--

4.6 Affärsskydd

Planering avseende såväl Foras som Leverantörens IT-miljö ska göras med målet att minimera konsekvenserna på verksamheten vid allvarliga skador på lokaler eller försörjningssystem.

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
Affärsskydd	- Tillhandahålla resurser som kan bidra i informationssäkerhetsrevisioner. - Införa nödvändiga skyddsåtgärder i de fall Informationssäkerhetsbrister uppdagas vid revision. - Ha en plan för kontinuitet och krishantering avseende leverans av avtalade tjänster och vid förfrågan från Fora redovisa dokumentation avseende denna plan. - Kunna återuppta leveransen av tjänster enligt Leverantörens kontinuitetsplan. - I sin interna IT-miljö, regelbundet utföra säkerhetskopiering och verifiering av tagna backuper för att säkerställa att den interna miljön kan återställas så att Leverantören kan återuppta leverans av avtalade tjänster. - I sin interna IT-miljö, förvara säkerhetskopior i andra lokaler än de system som kopierats.

4.7 Vid avtalsupphörande

Avsnittet innehåller de säkerhetskrav som gäller då Ramavtalet - eller underliggande avtal - mellan Leverantören och Fora upphör.

Leverantörens åtagande	Beskrivning av åtagande
------------------------	-------------------------

Vid avtalsupphörande	• Återlämna all relevant information och originalhandlingar till Fora, samt radera all annan relevant information kopplat till Fora. • Återkalla alla behörigheter som ger tillgång till Foras information eller system. • Terminera dataförbindelser till Foras informationssystem. • Återlämna eventuella tillgångar, licenser, avtal eller rättigheter till Fora. • Återlämna eventuella mobila enheter till Fora eller avveckla enligt anvisningar från Fora. • Ovanstående gäller i den utsträckning som information, behörigheter, dataförbindelser, tillgångar och mobila enheter, etc. inte behövs för Leverantörens fullgörande av leveranser till Fora under eventuella avtal som löper vidare.
----------------------	--

5. Bakgrundskontroll

För all personal hos Leverantören som har åtkomst till Foras lokaler eller system, som skall utföra uppdrag åt Fora eller är involverade i leverans av tjänst till Fora ska genomgå en bakgrundskontroll.

Vid en revision skall leverantören uppvisa datum för när bakgrundskontroll är genomförd.

Leverantören ska samla in nödvändig information för att göra en bedömning enligt kontrollerna nedan. Leverantören gör en bedömning om den anställdes lämplighet för det uppdrag som ska utföras åt Fora. Råder det osäkerhet kan leverantören konsultera Fora för en gemensam bedömning.

Nedan beskrivs vad som ingår i bakgrundskontrollen.

Följande kontroller ska göras		Beskrivning
Bakgrundskontroller	• Meritförteckning/CV • Referenser	Kontrollen är en av flera delar i bakgrundskontrollen som syftar till att ge rekryteraren en helhetsbild samt kvalitetssäkra erfarenhet och kompetens.
	• Inkomst innevarande år • Inkomst föregående år • Inkomst två år tillbaka • Skuldsaldo	Kontrollen är en av flera delar i bakgrundskontrollen som syftar till att ge rekryteraren en helhetsbild och konsultens lämplighet.
	• Betalningsanmärkningar	En varningsflagga som ska utredas och bedömas från fall till fall beroende på befattning
	• Nuvarande bolagsengagemang • Tidigare bolagsengagemang	Syftar till att ge underlag till personens lämplighet. Inga engagemang som är närliggande till Foras bransch där Foras information kan dras nytta utav.
	• Kontroll av historiska samt ev. pågående processer i tingsrätt, hovrätt eller förvaltningsrätt	Vid påverkan på konsultens lämplighet gäller nolltolerans.



Verification

Transaction 09222115557478390899

Document

Avtal - Matomo från Whitespace WS03

Main document

39 pages

Initiated on 2022-09-30 14:53:31 CEST (+0200) by David från Whitespace (DfW)

Finalised on 2022-10-11 09:29:03 CEST (+0200)

Initiator

David från Whitespace (DfW)

Whitespace AB

hello@whitespace.se

Signing parties

Jonas Ardhe (JA)

Fora AB

jonas.ardhe@fora.se

Signed 2022-10-11 09:29:03 CEST (+0200)

Christoffer Eile (CE)

Fora AB

christoffer.eile@fora.se

Signed 2022-10-03 11:25:40 CEST (+0200)

Johan De Geer (JDG)

Whitespace AB

johan.de.geer@whitespace.se

Signed 2022-09-30 15:30:51 CEST (+0200)

Approving parties

Bert-Ola Persson (BP)

Fora AB

bert-ola.persson@fora.se

Approved 2022-09-30 15:07:11 CEST (+0200)

This verification was issued by Scrive. Information in italics has been safely verified by Scrive. For more information/evidence about this document see the concealed attachments. Use a PDF-reader such as Adobe Reader that can show concealed attachments to view the attachments. Please observe that if the document is printed, the integrity of such printed copy cannot be verified as per the below and that a basic print-out lacks the contents of the concealed attachments. The digital signature (electronic seal) ensures that the integrity of this document, including the concealed attachments, can be proven mathematically and independently of Scrive. For your convenience Scrive also provides a service that enables you to automatically verify the document's integrity at: <https://scrive.com/verify>

